



3438

Acolhimento e *check-in* dos clientes

**Carga horária
25 horas**

Objectivo(s) • Efectuar o acolhimento e o *check-in* de clientes.

Conteúdos

- Postura e apresentação na recepção
- Relacionamento interpessoal
- Técnicas acolhimento e atendimento de clientes
 - Condições de estadia e acordos prévios
 - Condições de pagamento
 - Clientes com e sem reserva, individuais ou em grupos
- Registo e atribuição dos quartos
 - Registos de reserva
 - Key pass
 - Fichas de cliente
- Formas de pagamento
 - Cartão de crédito
 - Voucher
 - Traveller cheque
 - Moeda estrangeira
- Informação sobre os serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento